



中华人民共和国国家标准

GB/T 24359—2009

第三方物流服务质量要求

Quality requirements for third party logistics service

2009-09-30 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 方案设计	2
6 信息服务	2
7 作业服务	2
8 风险与应急管理	3
9 投诉处理	3
10 重要服务质量指标	3

前 言

本标准由全国物流标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海市标准化研究院、上海大学、上海市物流协会、宝供物流企业集团有限公司、上海现代物流投资发展有限公司、安吉天地汽车物流有限公司、湖南省京阳物流有限公司、方圆标志认证集团、上海虹鑫物流有限公司、远成集团有限公司。

本标准主要起草人：杨洁明、王晓燕、晏绍庆、王二卫、凌湖吉、储雪俭、周良毅、林晓帆、马娜、米安全、顾小昱、张贫、汤京阳、安民、龙少良、石明、黄富康、余柳。

第三方物流服务质量要求

1 范围

本标准规定了第三方物流服务的基本要求,以及方案设计、信息服务、作业服务、风险与应急管理、投诉处理的质量要求,并给出第三方物流的重要服务质量指标。

本标准适用于提供第三方物流服务的企业,也可作为客户对第三方物流企业进行选择和评价的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 18354—2006 物流术语

3 术语和定义

GB/T 18354—2006 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。为方便使用,下面列出了GB/T 18354—2006中的一些术语及其定义。

3.1

第三方物流 **third party logistics (TPL, 3PL)**

独立于供需双方,为客户提供专项或全面的物流系统设计或系统运营的物流服务模式。

[GB/T 18354—2006,定义 2.9]

3.2

物流服务 **logistics service**

为满足客户需求所实施的一系列物流活动过程及其产生的结果。

[GB/T 18354—2006,定义 2.7]

3.3

第三方物流服务质量 **third party logistics service quality**

第三方物流服务满足明示的、通常隐含的或必须履行的需求与期望的程度。

3.4

物流企业 **logistics enterprise**

从事物流基本功能范围内的物流业务设计及系统运作,具有与自身业务相适应的信息管理系统,实行独立核算、独立承担民事责任的经济组织。

[GB/T 18354—2006,定义 2.16]

3.5

物流网络 **logistics network**

物流过程中相互联系的组织、设施与信息的集合。

[GB/T 18354—2006,定义 2.22]